

6. Поліщук В. М. Вікові кризи в підлітковому і юнацькому віці : базові симптомокомплекси : [монографія] / Валерій Миколайович Поліщук. – Суми, 2012. – 478 с.
7. Поліщук В.М. Психологія педагогічного повсякдення: реальність і міфи / Валерій Миколайович Поліщук : [науково-популярне видання]. – Суми : ВТД «Університетська книга», 2012. – 152 с.

*Симптомокомплекс как основная структурная единица возрастных кризисов. Актуализируется необходимость перехода от декларативного теоретического анализа возрастных нормативных и ненормативных кризисов к их эмпирическому изучению в связи с отсутствием целостной научной концепции об их психологическом содержании. Указывается, что каждый кризис имеет уникальный симптомокомплекс, который обозначает сущность внутренних переживаний, вследствие чего современным исследователям необходимо реанимировать и развивать достижения советской педологии 1920-30-х гг. о понятиях «симптом» и «симптомокомплекс». Рассматриваются основные аспекты динамики возрастных кризисов, содержательные критерии их симптомов. Отмечаются авторские эмпирические достижения в изучении гендерного содержания симптомокомплексов кризисов 13 лет, 17 лет и кризиса 23 лет (кризиса вхождения во взрослость) в контексте структуризации понятия «детство». Анализируется роль негативных симптомов в общем симптомокомплексе любого возрастного кризиса (нормативного и ненормативного).*

*Complex of symptoms as a basic structural unit of the age crises. It is the actual transition from declarative theoretical analysis of age normative and non-normative crises to their empiric study because of the absence the whole scientific concept about their psychological content. It is pointed out that every crisis has its unique complex of symptoms, which shows the essence of the internal worries and as a result modern researchers must rescue and develop the achievements of the soviet pedology of 1920-30`s concept of “symptom” and “complex of symptoms”. The main aspects of the age crises dynamics, profound criteria of their symptoms are studied. Among them there are the authors` empiric achievements in the study of gender content symptom crises 13 years, 17 years and 23 years crisis (crisis of entering the adult life) in the context of structural conception of “childhood”. The role of negative symptoms is analysed in the whole complex of symptoms any age crisis (normative and non-normative).*

Статтю подано до друку 14.11.2013.

© 2013 р.

Л. П. Матяш-Заяц (м. Київ)

### **СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО РОЗУМІННЯ КОНФЛІКТНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ**

Стрімкі зміни, які відбуваються у системі української освіти, вимагають підготовки педагога, який здатний швидко адаптуватися до нових умов, побудувати свою професійну діяльність у відповідності до вимог часу та зберегти власне психічне здоров'я та психічне здоров'я своїх вихованців.

Основна взаємодія між вчителем та учнем відбувається в умовах навчально-виховного процесу. Ми вважаємо, що ефективність навчання залежить значною мірою не лише від рівня

володіння вчителем навчальним матеріалом та новітніми методиками викладання, а і від рівня спілкування між вчителем і учнем. Результатом навчання повинна стати не лише система знань, умінь та навичок, а вміння самостійно здобувати освіту. Окрім того, за період навчання у школі відбувається інтенсивне формування особистості учнів, що віднаходиться своє відображення і у міжособистісній взаємодії, у тому числі і у міжособистісних конфліктах. Ми вважаємо, що успішне їх розв'язання можливе за умови високого рівня культури міжособистісного спілкування, а також за наявності як у учнів, так і у вчителів достатнього рівня конфліктної компетентності.

Вважаємо за доцільне насамперед здійснити детальний аналіз поняття «конфліктна компетентність».

У сучасному науковому обігу досить широко застосовуються поняття «компетенція» та «компетентність», а у системі підготовки фахівців різних галузей формується новий для наших реалій компетентнісний підхід. Однак І.О. Зимня, аналізуючи проблему компетентності та компетенцій зазначає, що розуміння відмінностей між поняттями компетенція та компетентність сформувалося ще у 60-ті роки ХХ століття. Серед науковців, які розробляли проблему компетентності – Н. Хомський, Р. Уайт, Дж. Равен, Н.В. Кузьміна, А.К. Маркова, В.М. Куніцина, Г.Е. Беліцкая, Л.І. Берестова, В.І. Байденко, А.В. Хуторской, Н.А. Гришанова та інші. Зміст поняття «компетентність» розглядається як заснований на знаннях, інтелектуально та особистісно-обумовлений досвід соціально-професійної життєдіяльності людини. На сьогоднішній день у документах, матеріалах ЮНЕСКО визначається коло компетенцій, які повинні стати бажаним результатом освіти. Єврокомісія рекомендує враховувати 8 ключових компетенцій, якими повинен оволодіти кожен європеєць, серед яких міжособистісна, міжкультурна та соціальна, а також і громадянська компетенція та культурна компетенція [7]. Очевидно, що конфліктна компетентність як складова загальної комунікативної компетентності повинна сприяти формуванню саме зазначених компетенцій.

Слід зазначити, що поняття конфліктної компетентності у сучасній психологічній науці не нове, проте на сьогоднішній день воно є недостатньо чітким та однозначним. Зокрема, І.В.Ващенко стверджує, що розвиток конфліктної компетентності особистості передбачає певний рівень розвитку обізнаності про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті та навички реалізації цих стратегій у конкретній життєвій ситуації. Вона вважає, що конфліктна компетентність відіграє значну роль у розвитку вміння до прогнозування конфліктів, і певний рівень її розвитку притаманний практично кожній людині. Високий рівень конфліктної компетентності передбачає можливість виконання психотехнічних дій у досить широкому діапазоні з урахуванням зміни умов та самих діючих сторін. Набуття конфліктної компетентності розглядається як складний, пов'язаний з віковим розвитком процес, який, забезпечуючи досягнення високого рівня конфліктної компетентності може виступати показником відповідних фаз вікового особистісного розвитку та психолого-професійним орієнтиром та критерієм. В цілому для І.В.Ващенко конфліктна компетентність виступає комплексним утворенням, яке поєднує соціально-психологічну, комунікативну та етичну компетентність. Конфліктна компетентність передбачає, що особистість вмє: впливати на людей під час конфлікту шляхом спілкування з ними, керувати поведінкою учасників конфліктних ситуацій, виявляти і прогнозувати конфліктні ситуації [4].

Б.Й.Хасан вважає, що у випадку визнання суперечливого характеру процесу розвитку, необхідно брати до уваги таку базову характеристику ефективної продуктивно-комунікативної діяльності як конфліктна компетентність. Він вважає, що саме від цієї характеристики особистості залежить напрямок та результати процесу розвитку. Конфліктну компетентність він розглядає як невід'ємну складову частину загальної комунікативної компетентності, яка включає

в себе обізнаність про діапазон можливих стратегій поведінки у конфлікті та уміння адекватно реалізовувати ці стратегії у конкретній життєвій ситуації. На його думку, конфліктна компетентність – це уміння утримувати суперечність у продуктивній конфліктній формі, яка сприяла б її вирішенню.

Виходячи з розуміння конфлікту як такої специфічної організованості діяльності, у якій суперечність утримується у процесі його вирішення, він визначає 2 рівні конфліктної компетентності: перший рівень передбачає здатності до розпізнавання ознак конфлікту, який відбувся, його оформлення для утримання втіленої у ньому суперечності, та володіння способами регулювання для розв'язання; другий рівень передбачає уміння проектувати необхідні для досягнення певних результатів конфлікти та конструювати їх безпосередньо у ситуаціях взаємодії; оволодіння способами організації продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки учасників та сторін взаємодії.

Також Б.Хасан визначає 2 основних положення, на які необхідно спиратися у процесі формування конфліктної компетентності: по-перше, найефективнішою формою розв'язання суперечностей є переговори, оскільки саме вони створюють необхідність та найважливіший контекст співробітництва та кооперації; по-друге навчання, перепідготовка та підвищення кваліфікації психологів, діяльність яких пов'язана з розв'язанням конфліктів та веденням переговорів, може відбуватися лише за умови отримання учасниками позитивного досвіду самостійного аналізу конфліктних ситуацій, їх проектування та конструювання у навчальних умовах [13].

Т.І. Пріваліхіна, розвиваючи погляди Б.Й. Хасана, вважає, що конфліктна компетентність – це таке інтегральне особистісне утворення, яке дозволяє людині продуктивно вирішувати конфлікти різного типу. Структуру конфліктної компетентності складають: готовність долати утруднення у діяльності, здатність виявляти суперечність, розрив у матеріалі (розрізнення типу матеріалу), володіння способами перетворення відповідного типу матеріалу. Ключовим психологічним механізмом, який лежить у основі конфліктної компетентності вона вважає рефлексію [10].

Л.А.Петровська до розуміння конфліктної компетентності підходить, виходячи з розуміння комунікативної компетентності. Вона зазначає, що конфліктна компетентність – це, насамперед, засвоєння позиції партнерства, співробітництва на фоні володіння також і іншими поведінковими стратегіями. Показником зрілого, компетентного спілкування є гнучкість у адекватній зміні психологічних позицій [5].

М.Є. Єсіпова розглядає конфліктну компетентність як частину комунікативної компетентності і водночас як складову професіоналізму. Але з іншого боку, на її думку, конфліктна компетентність має власний склад взаємопов'язаних компонентів, взаємодія і взаємовідносини яких спрямовані на конструктивне вирішення конфліктів. Загальносистемними якостями конфліктної компетентності вона вважає цілісність, інтегральність, структурність, мобілізуємість, функціональність. У структурі конфліктної компетентності вона також виділяє когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти, взаємодія яких має інтегральний характер. Цілісність конфліктної компетентності проявляється у тому, що зазначені компоненти неможливо звести до системи і всю систему неможливо звести до якогось окремого компоненту, а також у тому, що кожен із зазначених компонентів має власні функції, обумовлені всією системою. Мобілізуємість конфліктної компетентності проявляється у можливості швидкої побудови буд-яких часткових комбінацій елементів конфліктної компетентності, спрямованих на отримання необхідного результату – конструктивного вирішення конфлікту. Функціональність конфліктної компетентності виражається у її провідній функції – конструктивному вирішенні конфлікту, у специфічних функціях кожного компонента, а також у деяких опосередкованих

функціях, властивих самому конфлікту. Провідною функцією конфліктної компетентності є конструктивне вирішення конфлікту. Саме на досягнення цього результату спрямовані усі взаємозв'язки компонентів конфліктної компетентності. Одним із головних критеріїв конструктивного вирішення конфлікту виступає задоволеність усіх учасників конфлікту, а також їх особистісний розвиток та самореалізація [6]. У результаті своїх досліджень М.Є. Єсіпова приходиться до висновку, що тип конфліктної компетентності інтегрується ставленням до Іншого у конфлікті, яке виступає як системоутворюючий фактор конфліктної компетентності.

Є.В. Рибіна виділяє чотири структурні характеристики конфліктної компетентності – креативність, рефлексію, сензитивність та комунікативну культуру. Креативність дослідниця розглядає як рівень творчої обдарованості, здатності до творчості, що складає відносно стійку характеристику особистості та дозволяє віднаходити нові, неординарні підходи до розв'язання конфліктів, рефлексію – як здатність людини оцінити конфлікт не лише зі свого боку, але і з позиції опонента, сензитивність – як здатність співпереживати іншій людині, уміння відчувати людей та ситуацію, уміння відслідковувати свої відчуття, співвідносити їх із тим, що відбувається та використовувати собі на користь [11].

О.В. Пашкова розробила чітку структуру конфліктної компетентності, у якій виділила три блоки. Перший блок складають такі особистісні якості як адекватна самооцінка, високий рівень самоконтролю та креативність. Другим блоком виступає когнітивний компонент – наявність знань про способи конструктивного вирішення конфлікту та його профілактики. Третій компонент – поведінковий, який полягає у виборі оптимальної стратегії поведінки у конфліктній ситуації. У якості базового компонента конфліктної компетентності вона розглядає саме особистісні якості, не вказуючи, однак, чому саме вони складають основу конфліктної компетентності [9].

М.В. Башкін розглядає конфліктну компетентність як інтегративну якість особистості, що характеризується наявністю у своїй структурі когнітивного, мотиваційного, регулятивного компонентів. Когнітивний компонент включає в себе інформаційний та креативний компоненти, перший з яких є системою знань особистості про конфлікти та способи поведінки у них, а другий передбачає перехід особистості від звичного погляду на природу конфлікту як деструктивного явища до усвідомлення його творчої сутності та позитивного впливу конфлікту на особистісний розвиток. Мотиваційний компонент конфліктної компетентності відображає стан внутрішніх спонукальних сил особистості, які сприяють оптимальній поведінці у конфлікті. На думку дослідника, конфліктна компетентність передбачає домінування у поведінці особистості мотивації прагнення до успіху, що сприятиме конструктивному вирішенню конфлікту, у той час мотивація уникнення невдачі навпаки, заважатиме успішному вирішенню конфліктної ситуації. Регулятивний компонент включає в себе емоційний, вольовий та рефлексивний елементи. Емоційний елемент полягає у здатності особистості керувати власним емоційним станом у перед конфліктних та конфліктних ситуаціях, уміння відкрито виражати свої емоції не ображаючи опонента, здатність до емпатії. Вольовий елемент полягає у здатності до вольової саморегуляції у конфлікті – до свідомої мобілізації сил, контролю та управління собою. Рефлексивний елемент – це здатність особистості здійснювати реконструкцію конфлікту та вносити корективи у власну поведінку. Спираючись на таку структуру М.В. Башкін виділяє і специфічні структурні характеристики конфліктної компетентності: когнітивну, мотиваційну та регулятивну. Когнітивна характеристика передбачає здатність особистості аналізувати конфліктну ситуацію та виділяти її структурні компоненти, мотиваційна визначає спрямованість особистості на конструктивне розв'язання конфлікту, а регулятивна означає здатність особистості до свідомого керування собою та своїм емоційно-вольовим станом у передконфліктних та конфліктних ситуаціях. Він зазначає, що конфліктна компетентність

виконує превентивну, прогностичну, конструктивну, рефлексивну та корекційну функції. Ці функції забезпечують реалізацію профілактичних заходів у міжособистісній взаємодії, а також адекватне розпізнавання та конструктивне вирішення особистістю конфліктів. У якості базової якості у структурі конфліктної компетентності він розглядає суб'єктивний локус контролю як показник регулятивного компоненту конфліктної компетентності. При цьому у своєму дослідженні доводить, що конфліктну компетентність можна формувати у педагогів засобами соціально-психологічного тренінгу у процесі професійної підготовки [1], [2].

Т.В. Скутіна у своєму дослідженні розглядає конфліктну компетентність як невід'ємну частину комунікативної компетентності, що являє собою систему внутрішніх ресурсів, які дозволяють людині бути «посередником для самої себе» у конфлікті – займати керівну, рефлексивно-емпатійну, позицію та утримувати взаємодію у режимі продуктивного вирішення початкової суперечності. Вона зазначає, що конфліктна компетентність можна розглядати як ресурс розвитку міжособистісного спілкування, але лише у тому разі, що у ній проявляються здібності виявляти та адекватно розуміти суперечності у спілкуванні, готовність долати суперечності, а також заданий етичний зміст – орієнтація на однолітка, суб'єкт-суб'єктне ставлення до нього, прагнення та здатність до діалогу. Ці здібності забезпечують ефективну роботу особистості із суперечностями [12].

А.С. Кашапов у структурі конфліктної компетентності виділяє такі компоненти: емоційний, пізнавальний, вольовий, мотиваційний, психомоторний, а також особистісну зрілість та самоактуалізацію. Цінність такого підходу полягає у тому, що його автор розглядає більшу кількість структурних складових конфліктної компетентності. Однак він не пояснює необхідності диференційованого розгляду емоційного та психомоторного компонентів досліджуваного явища. Неоднозначним видається і виділення особистісної зрілості та само актуалізації як окремих компонентів у структурі конфліктної компетентності [8].

Г.Г. Бекмаганбетова, розвиваючи погляди Б.І. Хасана зазначає, що конфліктна компетентність полягає у засвоєнні позиції партнерства, співробітництва на фоні позитивного оволодіння способами регуляції поведінки [3].

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що проблема конфліктної компетентності активно досліджується у сучасній психологічній науці, однак українські психологи приділяють їй недостатньо уваги.

У ході експериментального дослідження ми намагалися виявити рівень сформованості у сучасної молоді сформованості конфліктної компетентності. З цією метою ми запропонували учасникам дослідження відповісти на питання опитувальника щодо самооцінки наявності знань, необхідних для успішного розв'язання конфліктів, та умінь адекватно їх вирішувати. Також ми запропонували досліджуваним відповісти на питання анкети, яка виявляла уявлення молоді про міжособистісні конфлікти. У нашому дослідженні взяли участь 126 досліджуваних віком 14 – 17 років, 41 юнак та 51 дівчина.

У ході дослідження ми отримали дані, які свідчать про те, що більша частина молоді оцінює свої знання про історію зародження конфлікту, психологічні особливості його учасників, класифікацію конфліктів, основні прийоми та правила ведення переговорів, вирішення конфліктів та свої якості, які проявляються у конфлікті як вищі за середні. Майже у половини досліджуваних юнаків рівень знань, необхідних для розв'язання конфліктів виявився вищим за середній, а дівчат, що мають такий рівень знань виявилось лише близько 40%. Водночас серед юнаків не виявилось таких, які оцінили б свої знання як дуже низькі, а серед дівчат таких виявилось дещо менше 2%.

Щодо умінь, які можуть проявлятися у ситуації конфлікту, ми отримали такі дані: переважна більшість юнаків (близько 40%) оцінюють свої уміння розв'язувати міжособистісні

конфлікти як вищі за середні. Серед дівчат таких виявилось лише 27%. Отримані дані свідчать про те, що свої уміння визначати та діагностувати типи і види конкретного конфлікту, встановлювати контакти, вести переговори у несприятливих психологічних умовах, нейтралізувати дії, які сприяють виникненню та поширенню конфлікту, юнаки та дівчата оцінюють як середні та вищі за середні. Лише незначна частина молодих людей оцінює їх як низькі – приблизно 1% юнаків та 11% дівчат (1 та 6 опитуваних відповідно) та нижчі за середні – 9,33% юнаків та 13,73% дівчат (по 7 опитуваних). Дещо нижчим за середній рівень своїх умінь вважають 12% юнаків (9 опитуваних) та 5,88% дівчат (3 опитуваних), що, можливо, пов'язано із більшою самокритичністю дівчат у порівнянні з юнаками. Виявилось також, що юнаки загалом оцінюють уміння вище, ніж дівчата. Дещо вищим за середній рівень умінь виявився у 16% юнаків (12 чоловік) та майже 20% дівчат (10 чоловік). Водночас 24% (18 опитуваних) юнаків оцінюють свій рівень умінь як високий та дуже високий – 16% (12 опитуваних). Натомість дівчата не схильні до високої оцінки своїх умінь: лише 7,84% (по 4 досліджуваних) дівчат оцінили його як вищий за середній та високий. Незначна кількість досліджуваних оцінила свій рівень умінь як дуже високий, що може бути наслідком притаманного молодим людям максималізму.

Значну роль у успішному, конструктивному розв'язанні конфліктів відіграє наявність певних рис особистості: уміння вислухати думку опонента, толерантність, здатність до конструктивного діалогу, поступливість, вміння відділити головне від другорядного. Більшість юнаків – 22 опитуваних (53,66%) зазначили, що вони мають такі якості, 18 опитуваних (43,90%) зауважили, що їм не завжди вистачає таких якостей, і лише 1 юнак (2,44%) відмітив, що у нього відсутні такі якості, які допомагали б успішному розв'язанню конфліктів. Аналогічні результати ми отримали і при анкетуванні дівчат: 40 опитуваних (74,07%) відмічають у себе наявність таких якостей, 11 опитуваних (20,37%) зазначили, що їм не вистачає таких якостей, і лише 2 дівчат (3,70%) вказали, що не мають якостей, необхідних для успішного розв'язання конфліктів; 1 опитувана (1,85%) не відповіла на питання. Отже, ми можемо зробити висновок про те, що молодь в основному вважає, що володіє психологічними властивостями, які можуть допомогти їй успішно вирішувати конфлікти.

Важливим фактором ефективного розв'язання конфлікту, попередження його ескалації є наявність у учасників конфліктної взаємодії знань про основні правила поведінки у таких ситуаціях. 22 опитуваних юнаків (53,66%) зазначили, що вони знають, як правильно поводитися у конфліктних ситуаціях, 15 опитуваних (36,59%) відмітили, що їм не вистачає таких знань, 4 опитуваних (9,76%) відповіли, що не знають правил поведінки у конфліктних ситуаціях. Серед дівчат 35 опитуваних (64,82%) також зазначили, що вони мають необхідні знання про правила поведінки у конфліктних ситуаціях, 12 опитуваних (22,22%) відповіли, що у них недостатньо таких знань, і лише 7 опитуваних (12,96%) вказали, що не знають правил поведінки у конфліктах. Отримані результати дають нам можливість зробити висновок про те, що у молодих людей на когнітивному рівні в цілому сформоване уміння адекватно поводитися у конфліктних ситуаціях.

Отримані дані, звичайно, відображають самооцінку юнаками та дівчатами досліджуваних якостей, тому при аналізі даних слід враховувати рівень адекватності самооцінки. Але вони дають нам можливість зробити висновок про те, що для успішного ведення переговорів та вирішення конфліктів сучасним молодим людям не вистачає навичок ефективної поведінки у конфліктних ситуаціях. Тому профілактична та корекційна психологічна робота повинна вестися саме у напрямку оволодіння молодими людьми даними навичками. Дорослі повинні оцінювати ефективність виховання, виходячи з того, наскільки вдалося їм підготувати молодих людей до самостійних дій та приймання рішень в умовах, яких не було за життя батьківського покоління.

## Література

1. Башкин М.В. Влияние конфликтной компетентности педагога на эффективность образовательного процесса / М.В. Башкин, Н.В. Кузнецов // Ярославский психологический вестник. Вып. 24. – Москва; Ярославль: Российское психологическое общество, 2008. – с.89 – 90.
2. Башкин М.В. Конфликтная компетентность личности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05, 19.00.01 / Башкин Михаил Валерьевич. – Ярославль, 2009. – 242 с.
3. Бекмаганбетова Г.Г. К вопросу о формировании конфликтной компетентности в младшем школьном возрасте / Бекмаганбетова Г.Г. // До и после. – № 4. – 2009.
4. Ващенко И.В. Общая конфликтология: Учебн. Пособие / И.В. Ващенко – Х.: Оригінал, 2001. – 384 с.
5. Введение в практическую социальную психологию / Л.А. Петровская / Под ред. Ю.М.Жукова, Л.А.Петровской, О.В.Соловьевой. Учебное пособие для высших учебных заведений. – 2-е, исправленное изд. – М.: Смысл, 1996. – 373 с.
6. Есипова М.Е. Особенности конфликтной компетентности и оценки внутриорганизационных отношений у сотрудников коммерческих организаций: дис. ... к. пс. н.: 19.00.05 / Есипова Марина Евгеньевна. – Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет» - Ростов-на-Дону – 2011. – 228 с.
7. Зимняя И.А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования / И.А. Зимняя // Высшее образование сегодня – 2003. – № 5. – с.34 – 42.
8. Кашапов А.С. О модели становления конфликтной компетентности / А.С. Кашапов / А.С. Кашапов // Ярославский психологический вестник. Вып. 21. – Москва; Ярославль, 2007. – с. 75 – 80.
9. Пашкова О.В. Конфликтологическая компетентность / Пашкова О.В. // Ярославский психологический вестник. Вып. 9. Москва; Ярославль, 2002. – с. 185 – 186.
10. Привалихина Т.И. Уровень и содержание конфликтной компетентности как образовательный эффект начальной школы: дис. ... канд. пс. наук: 19.00.13 / Привалихина Татьяна Ивановна – Красноярск, 2004. – 145с.
11. Рыбина Е.В. К вопросу о структурных характеристиках конфликтной компетентности / Е.В. Рыбина // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – Научно-методический журнал. – 2006. – № 1. – Т. 12. – с.51 – 55.
12. Скутина Т.В. Конфликтная компетентность как ресурс развития межличностного общения подростков: дис. ... канд. пс. наук: 19.00.03 / Скутина Татьяна Васильевна. – Высшее государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Сибирский федеральный университет» - Красноярск, 2008. – 154 с.
13. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Хасан Б.И. – СПб.: Питер, 2003. – 250 с.

*Статья посвящена теоретическому анализу понятия конфликтной компетентности. Представлены взгляды современных психологов на содержание понятия конфликтной компетентности, структуру и качественные характеристики конфликтной компетентности как интегративного качества личности. Также представлены результаты экспериментального исследования уровня знаний, умений и навыков, необходимых для решения межличностных конфликтов у юношей 15 – 18-летнего возраста.*

*The article is devoted to theoretical analysis of the concept of conflict of competence. Presents the views of modern psychologists on the content of the concept of conflict of competence, structure and quality characteristics of a conflict of competence as an integrative quality of the person. Also presents the results of an experimental study of the level of knowledge and skills needed to solve interpersonal conflicts among boys 15 - 18 years of age.*

Статтю подано до друку 15.11.2013.

© 2013 р.

К. М. Васюк, Х. С. Ляшенко (м. Донецьк)

## **КОМУНІКАТИВНІ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ ЯК ДЕТЕРМІНАНТА РОЗПІЗНАННЯ БРЕХНІ В БЕЗПОСЕРЕДНЬОМУ СПІЛКУВАННІ**

Комунікація завжди була невід'ємною складовою суспільного життя. Сучасний світ значно змінив форми комунікації, ввівши віртуальне спілкування, скоротивши час на безпосередні контакти між людьми. Мобільний телефон і Інтернет набагато популярніші живої розмови. Але складно навіть уявити, що колись живе спілкування зникне, тому при всіх свої перевагах віртуальне спілкування в чомусь заважає розвитку справжніх комунікативних умінь людини.

Первинне соціальне опитування, яке проводилось серед студентів Донецького національного університету показало, що майже половина респондентів, переважно тих, які навчаються за природничим та фізико-математичним профілем, не вважають, що комунікативні навички знадобляться їм в подальшому житті, і, як наслідок, переоцінюють свої можливості в комунікації. Це створює додаткові труднощі в корекції можливих недоліків у зв'язку з тим, що самі досліджувані некрітично ставляться до своєї проблеми.

Важливість розвитку комунікативних якостей неодноразово підкреслювалася дослідниками в різні епохи. В дослідженнях зарубіжних і вітчизняних психологів були проаналізовані чинники і психологічні механізми, які детермінують ефективність комунікативного процесу. Серед найбільш відомих можна назвати праці М.Аргайла, Р.Белла, Дж.Уаймена, а також К.О.Альбуханової-Славської, О.О.Бодальова, М.М.Обозова, А.В.Петровського та ін. В традиційній психологічній науці комплекси комунікативних якостей, які сприяють успіху в спілкуванні називаються терміном «комунікативна компетентність».

Особливий інтерес представляють дослідження комунікативних якостей в професійній діяльності. Найчастіше дослідження проводилися у таких професійних групах, як менеджери (Г.Геворкян, В.М.Кустов, Є.В.Фадєєв), держслужбовці (О.А.Деркач, В.Г.Зазикін), працівників ОВС (М.В.Авдєєва, О.О.Волков), соціальних працівників (Н.О.Захарченко, Ю.П.Расторгуєва), а також педагогів і психологів (Е.М.Мельник, Г.С.Помаз, О.В. Непша) [3].

Як видно з проведеного теоретичного аналізу, основну увагу дослідники приділяють людям комунікативних професій. Основна відповідальність за роботу з розвитку комунікативних умінь та комунікативної компетентності в цілому покладається на навчально-виховні заклади, оскільки батьки не завжди компетентні в цьому питанні. І вища школа тут не виключення.

Загалом, проблема комунікативних якостей і компетентності особистості в психологічній науці розроблена досить детально, але визначення не завжди погоджені за змістом. О.В.Хуторський виділив сім груп ключових компетенцій людини [1, с. 117]:

1. Ціннісно-сміслова;
2. Загальнокультурна;
3. Навчально-пізнавальна;